

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**RSUD BALARAJA**  
**SEMESTER I TAHUN 2019**

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Menurut Lijan Poltak Sinambela buku Reformasi Pelayanan Publik dalam teori, kebijakan dan implementasi bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017 mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, pelaksanaan di RSUD Balaraja dilakukan dengan 2 (dua) semester. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut ditujukan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan, yang nantinya akan menjadi bahan perhitungan indeks kepuasan masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Mengingat unit pelayanan publik yang beragam, maka Pemerintah melalui Permen PAN – RB No. 14 Tahun 2017 tersebut telah mengatur metodologi survei secara komprehensif.

RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang merupakan salah satu lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, pihak rumah sakit berkewajiban melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala sesuai dengan pedoman dari pemerintah. Hasil SKM tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk memperbaiki kualitas pelayanan serta kebijakan secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Survei dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan hasil sebagai berikut :

### **Pengambilan Sampel**

#### Populasi

Populasi yang digunakan adalah jumlah rata-rata pasien di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang dari bulan Pebruari s.d Juni 2019 dimasing-masing unit layanan.

#### Sampel

Sampel/responden pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang adalah pasien, keluarga pasien/pengunjung. Jumlah sampel/responden diambil menggunakan metode teknik sampling secara proporsional random sampling menggunakan pedoman tabel **Morgan dan Krejcie**. Metode ini disesuaikan dengan kondisi rumah sakit yang terdiri dari beberapa unit kerja, dengan tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan terhadap populasi sebesar 95%.

Dengan demikian menurut tabel Krejcie dan Morgan jumlah sampel pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 2.619 responden. Persentase sampel disesuaikan dengan jumlah populasi, dimana semakin besar populasi semakin kecil persentase sampel yang diambil.

## Penetapan Jumlah Responden

Target jumlah responden ditentukan dari rata-rata bulanan pasien di setiap Unit

Pelayanan pada bulan Pebruari s.d Juni 2019, yaitu sebanyak 2.619 responden.

Target sebaran responden beserta realisasinya untuk masing-masing unit pelayanan dapat dilihat dalam Tabel II.1 berikut.

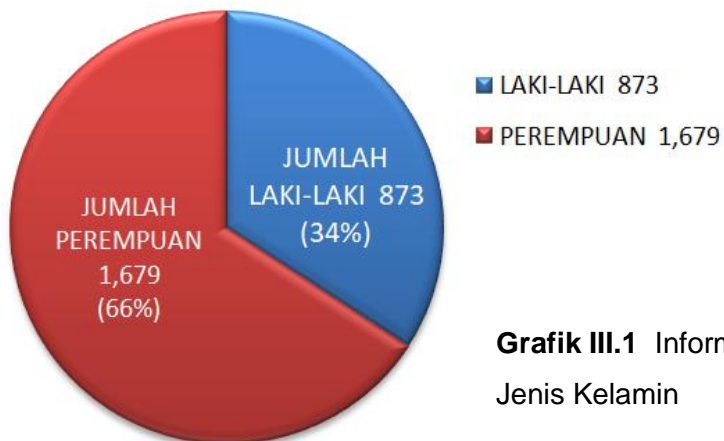
Penetapan Jumlah Responden

NO	UNIT	POPULASI	JUMLAH SAMPEL
1	Rawat Jalan	35.304	380
2	Rawat Inap	8.008	367
3	IGD	10.218	370
4	Laboratorium	28.975	379
5	Radiologi	6.537	364
6	Farmasi	33.892	379
7	Pendaftaran	36.783	380
	<b>Jumlah</b>	<b>159,717</b>	<b>2,619</b>

## Informasi Responden Jenis Kelamin

### a. Jenis Kelamin

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	873
		Perempuan	1,679

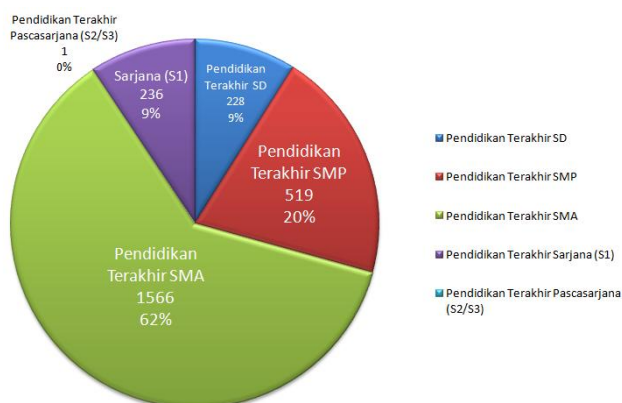


**Grafik III.1** Informasi Responden Jenis Kelamin

## Informasi Responden Pendidikan

### b. Pendidikan

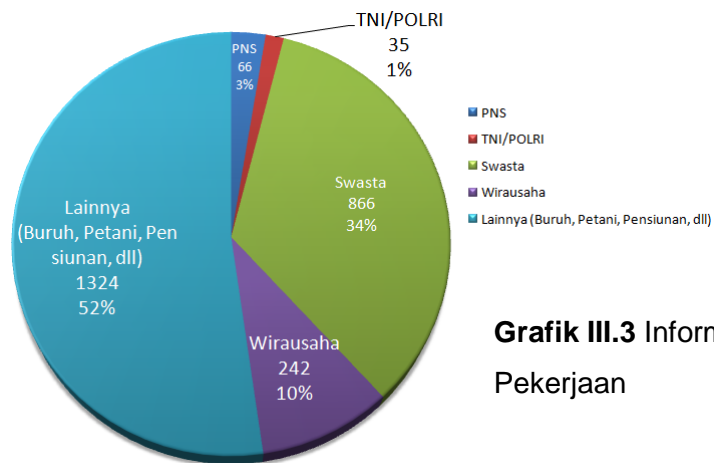
No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
2	Pendidikan Terakhir	SD	228
		SMP	519
		SMA	1566
		Sarjana (S1)	236
		Pascasarjana (S2/S3)	1



## Informasi Responden Pekerjaan

### c. Pekerjaan

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
3	Pekerjaan	PNS	66
		TNI/POLRI	35
		Swasta	866
		Wirausaha	242
		Lainnya (Buruh, Petani, Pensiunan, dll)	1324

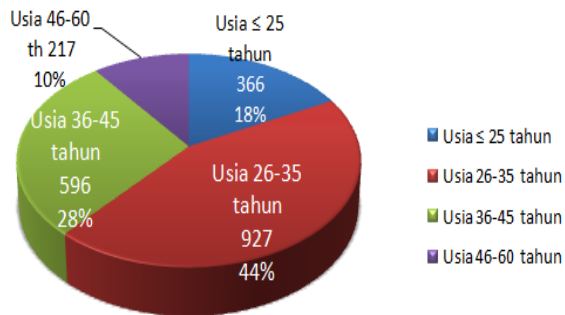


**Grafik III.3** Informasi Responden Pekerjaan

## Informasi Responden Usia

### d. Usia

No	Informasi Responden	Kategori	Perolehan Data (Jumlah Responden)
4	Usia	≤ 25 tahun	366
		26-35 tahun	927
		36-45 tahun	596
		46-60 tahun	217



**Grafik III.4** Informasi Responden Usia

dari tabel gambaran umum profile di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar (66%). Pendidikan terakhir yang ditamatkan sebagian besar responden adalah SMA (62%). Dalam hal pekerjaan responden buruh,petani, pensiunan mendominasi (52%) dan sebagian besar responden memiliki usia 26-35 Tahun (44%).

### Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diukur dari 9 unsur pelayanan sesuai dengan Permen PAN No. 14 Tahun 2017 yang kemudian diturunkan menjadi dua puluh enam (26) item pertanyaan dan satu (1) pertanyaan kontrol. Responden dibagi secara proporsional pada masing-masing unit layanan, didasarkan pada jumlah pasien tahun 2019. Untuk itu, SKM akan diukur secara keseluruhan, per unsur, dan per unit kerja.

#### Nilai Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur SKM
U1	Persyaratan pelayanan	3.35
U2	Prosedur pelayanan	3.06
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3.08
U4	Kewajaran biaya pelayanan	4.00
U5	Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan	3.12
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.29
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan	3.13

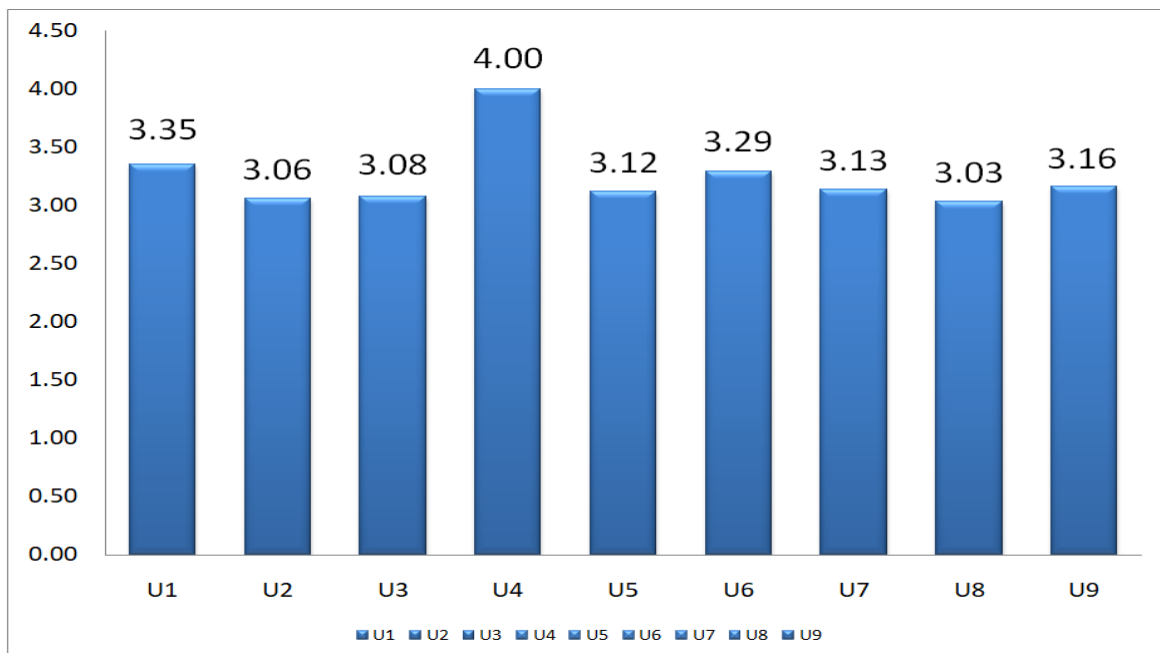
	elayanan	
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.03
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.16
<b>Rata-rata Tertimbang</b>		<b>3.25</b>

*Keterangan :*

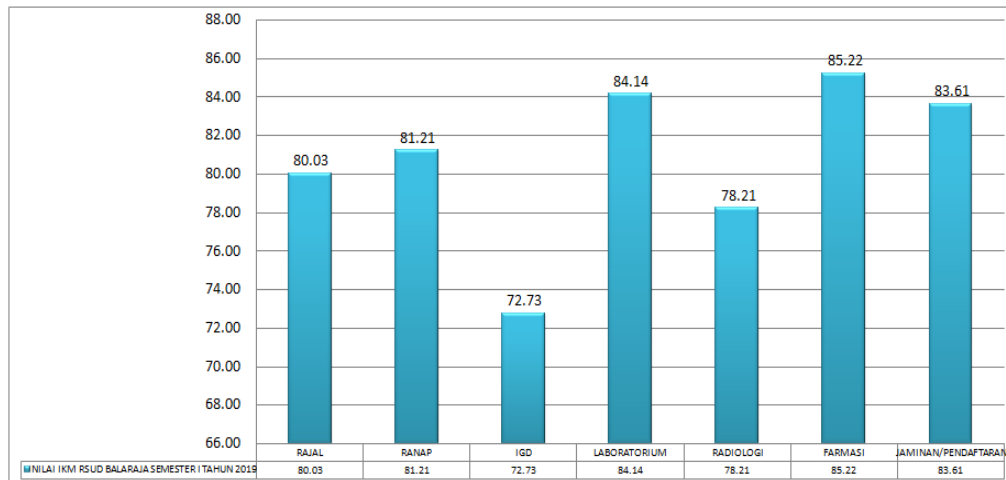
*Kriteria Penilaian : Nilai 4 = Sangat Baik, Nilai 3 = Baik, Nilai 2 = Kurang Baik, Nilai 1 = Tidak Baik*

Pada tabel diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,03 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur kualitas Sarana dan Prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan Pelayanan. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,25. Hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan nilai interval.

Nilai Interval Unsur Layanan



### Nilai Skm Tiap Unit Layanan



Dari diagram di atas terlihat per sentase unit yang paling tinggi yaitu di unit Farnasi sebesar 85.22%, sedangkan persentase terendah berada pada unit IGD/UGD sebesar 72.73%.

### SKM Keseluruhan

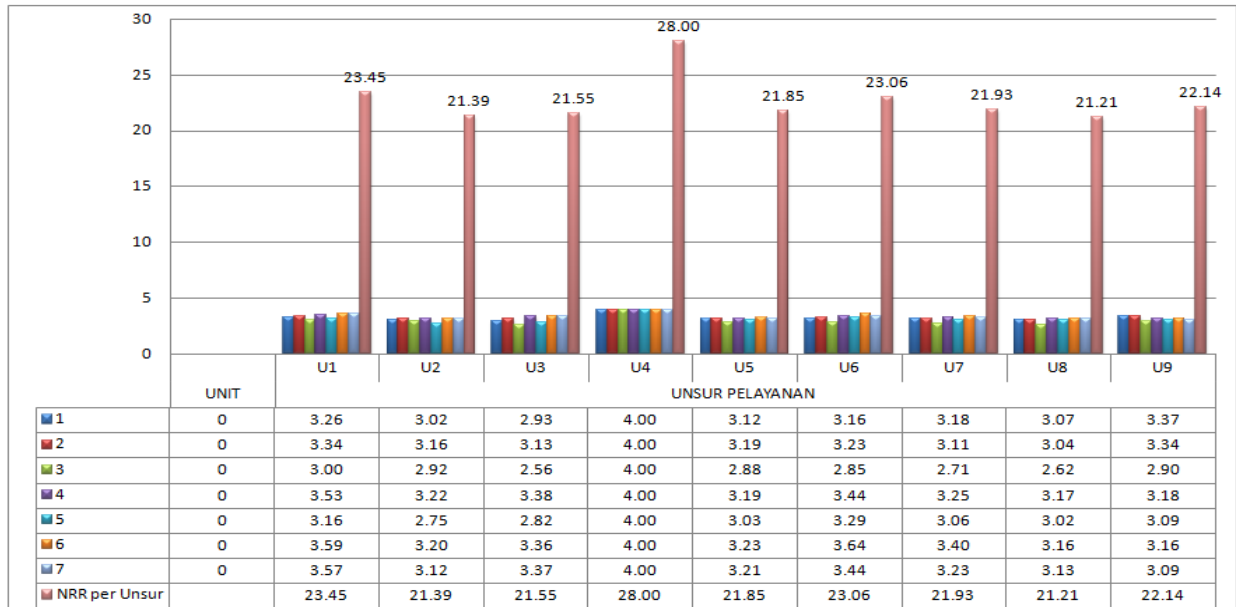
Survey Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan dapat dihitung setelah mengetahui SKM per unit layanan. Berikut adalah nilai SKM per unsur pelayanan di RSUD Balaraja, yang dilakukan pada semester I Tahun 2019.

### Nilai Rata-Rata Per Unsur Unit Pelayanan

No.	UNIT	UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	RAJAL	3.26	3.02	2.93	4.00	3.12	3.16	3.18	3.07	3.37
2	RANAP	3.34	3.16	3.13	4.00	3.19	3.23	3.11	3.04	3.34
3	IGD	3.00	2.92	2.56	4.00	2.88	2.85	2.71	2.62	2.90
4	LABORATORIUM	3.53	3.22	3.38	4.00	3.19	3.44	3.25	3.17	3.18
5	RADIOLOGI	3.16	2.75	2.82	4.00	3.03	3.29	3.06	3.02	3.09
6	FARMASI	3.59	3.20	3.36	4.00	3.23	3.64	3.40	3.16	3.16
7	JAMINAN/PENDAFTARAN	3.57	3.12	3.37	4.00	3.21	3.44	3.23	3.13	3.09
NRR per Unsur		23.45	21.39	21.55	28.00	21.85	23.06	21.93	21.21	22.14



### Nilai Rata-Rata Per Unsur



Dari grafik di atas terlihat persentase unit yang paling tinggi yaitu di unit Farmasi sebesar 85.22, sedangkan persentase terendah berada pada unit IGD sebesar 72.73.

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perbagian unsur disetiap pelayanan dapat diuraikan indikator yang mempunyai nilai tertinggi dan terendah di masing – masing unit pelayanan sebagai berikut :

- a. Indikator kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan :
  - Tertinggi : FAMASI dengan nilai : 3.59
  - Terendah : IGD , dengan nilai : 3.00
- b. Indikator Kemudahan prosedur pelayanan :
  - Tertinggi : LABORATORIUM, dengan nilai : 3.22
  - Terendah : RADIOLOGI dengan nilai : 2.75
- c. Indikator Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
  - Tertinggi : LABORATORIUM, dengan nilai : 3.38
  - Terendah : IGD, dengan nilai : 2.56
- d. Indikator Kewajaran biaya pelayanan : 4.00
- e. Indikator Kesesuaian Prodak antara yang Tercantum dalam Standar dengan Hasil yang di berikan
  - Tertinggi : FAMASI, dengan nilai : 3.23
  - Terendah : IGD, dengan nilai : 2.88

- f. Indikator Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan  
 Tertinggi : FAMASI, dengan nilai : 3.64  
 Terendah : IGD, dengan nilai : 2.85
  
- g. Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan  
 Tertinggi : FAMASI, dengan nilai : 3.40  
 Terendah : IGD, dengan nilai : 2.71
  
- h. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana  
 Tertinggi : LABORATORIUM, dengan nilai : 3.17  
 Terendah : IGD, dengan nilai : 2.62
  
- i. Indikator Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan  
 Tertinggi : RAJAL, dengan nilai : 3.37  
 Terendah : IGD, dengan nilai : 2.90

Hasil rekapitulasi masukan dan keluhan dari responden

**a. Pelayanan**

No.	Keluhan
1.	Obat di apotek kadang tidak tersedia dan harus membeli diluar
2.	Dokter datang tidak tepat waktu dan lamanya mendapat pelayanan, khususnya di Poli Rawat Jalan
3.	Kasir tindakan sebaiknya ada juga di lantai 2, agar tidak bolak balik dari lantai 2 ke lantai 1 terus balik lagi ke lantai 2
4.	Masih banyaknya perawat yang kurang tanggap terhadap pasien & perawat cuek!!
5.	Pelayanan check ke laboratorium terlalu jauh, dari gedung rawat inap dan malam hari sepi
6.	Petugas administrasi/perawat diharapkan lebih baik lagi, sigap untuk memastikan jika ada tempat tidur yang kosong

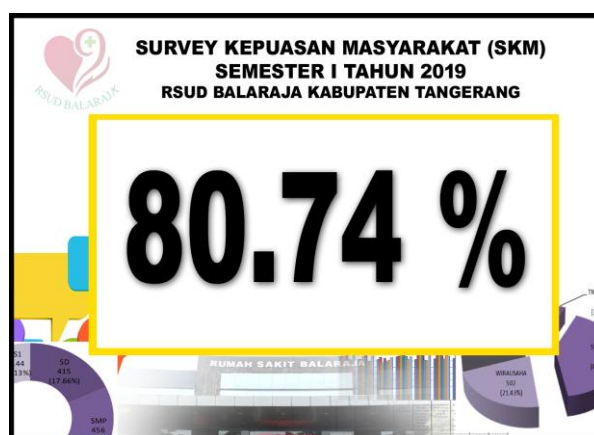
## b. Sarana Prasarana

No.	Keluhan
1.	AC kurang berfungsi di ruang rawat inap anak
2.	Penambahan kursi tunggu di pendaftaran Jaminan / BPJS
3.	Sarana TV untuk diaktifkan (Lantai 2 Bangsal Paru)
4.	Gorden ada yang rusak di ruang rawat inap, gorden kotor, kamar mandi indoor kran air bocor serta tidak ada sikat kloset
5.	Sampah tidak segera dibersihkan oleh OB malam & berserakan hingga pagi
6.	Masih banyaknya yang merokok di lingkungan rumah sakit
7.	Parkiran kendaraan terlalu jauh dan keluar kendaraan sepeda motor harus exit lewat belakang
8.	Tidak adanya trotoar di pintu masuk untuk pejalan kaki, sehingga mengganggu masuknya kendaraan roda 2 dan kendaraan roda 4

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I tahun 2019 untuk pelayanan yang diberikan oleh RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang sebesar **80.74**. Berdasarkan Permen PAN No. 14 tahun 2017, nilai tersebut masuk dalam kategori “**baik**”.



## **Saran**

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang, sebaiknya pihak rumah sakit melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Perbaiki sistem pelayanan di sebagian layanan.
2. Memfasilitasi lahan parkir nyaman beserta atapnya.
3. Diharapkan penambahan tempat duduk di pendaftaran/jaminan, perbaikan toilet, kran dan AC yang bocor/tidak dingin, pengaturan sirkulasi udara di rawat inap dan sediakan tempat sampah diluar gedung rumah sakit/parkiran.
4. Sediakan fasilitas untuk pasien berkebutuhan khusus.
5. Disediakan ruang khusus untuk penunggu pasien rawat inap.
6. Upayakan proaktif mengingatkan dan menindak kepada perokok agar tidak merokok dilingkungan rumah sakit.

KETUA

dr. Meis Larissa Tanaka, MARS